

الخدمة بشكل عام هي نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين، تتميز بعدم الملمسية، وعدم التجانس، وعدم التملك، عدم الانفصالة، وقابليتها للفناء والهلاك. الخدمة المصرفية هي شكل من أشكال الخدمات تنطبق عليها هذه الخصائص مع ميزات إضافية مثل التنوع، الانتشار الجغرافي، الاعتماد على الودائع، واحتياجها لموظفين ماهرين ووسائل ومعدات حديثة. الفرق الأساسي بين السلع والخدمات هو عدم الملمسية، وتصنيف المنتجات حسب درجة الملمسية. يشمل التسويق المصرفـي أنشطة لتسهيل التبادل بين المصرف والعميل لإرضاء العميل وتحقيق أهداف المصرف.